

INGO PORADA POSTFACH 11 02 45, DE-97029 WÜRZBURG

韻
悟
鳳
雷
多

☎ : + 49 931 45462765 | ✉ : porada.i@gmx.de
☎ : + 49 1520 1371640 | 📄 : is.gd/wiege
☎ : + 49 931 40629887 | 📄 : in.go 🇩🇪

Frau Sabine Emmerling
XXXL-Zentralverwaltungs-GmbH & Co. KG
Mergentheimer Straße 59
97084 Würzburg

6. Juni 2017

Bewerbung als Call-Center-Agent

Sehr geehrte Frau Emmerling,

mit Interesse habe ich von Ihrem aktuellen Stellenangebot für einen Call-Center-Agent im XXXL Online Shop erfahren. Gerne stelle ich mich Ihnen darum nun mit diesen Zeilen ein im Telefondienst vielfältig geschulter und erfahrener Kundenbetreuer vor.

In den vergangenen achtzehn Monaten war ich zweimal in unmittelbar aufeinanderfolgenden, befristeten Arbeitsverträgen - durchweg in Vollzeit - von dem Business Outsourcing Dienstleister Conduent für dessen „Projekt „Apple““ im Bereich First Level Technischer Support eingesetzt. Meine Aufgaben erforderten nicht nur sehr gute Kenntnisse über Technik, Design und Funktion zahlreicher Produkte, sondern darüber hinaus auch große Gewandtheit im Umgang mit mehreren, stets parallel aktiven Software-Anwendungen für Ferndiagnose von Geräten, Dokumentation von Gesprächen, Weiterleitung von Vorgängen an andere Abteilungen und Dienstleister, Terminierung von Reparaturen, Reklamationen, Nachforschungen, Rückerstattungen und vieles mehr. All dies musste stets im Rahmen gesetzlicher und firmen-interner Vorgaben zu Compliance, Datenschutz, bester industrie-spezifischen Praktiken, Kulanz-Kriterien und dergleichen, und dabei immer auch sowohl sehr schnell als auch gewissenhaft und akkurat geschehen. Dabei war gegenüber Kunden mit den unterschiedlichsten Temperamenten eine freundliche und unterstützende Umgangsweise, oft . . .



* 21 September 1957 in Otjinvarongo
∞, eine Tochter

Kundendialog- und PR-Strategie

Allgemeine Grundlagen

Studium der Vergleichenden Wirtschafts-, Sozial- und Kulturwissenschaften und der Mathematik; Amsterdam, Pretoria, Sheffield, Tokyo und Würzburg - seit 1984

Ausgewählte Fachliche Grundlagen

- Certificate in Management Studies, Crawley College of Technology - 1979
- Grad. ISM, Institute of Supervisory Management - 1980
- Fellow, Institute of Executives and Managers - 1982
- Student, Institute of Export - 1983

Call-Center-Agent / Marktforscher

- National Exhibition Centre, Birmingham - 1987 und 1988
- British Telecom, Southampton - 1993 und 1994
- DataM-Services, Würzburg - 2010
- in-cito Prof. Sponholz & Partner, Würzburg - 2011
- Main Makler, Würzburg - 2013
- CEB Bankshop, Dresden - 2013
- Conduent Invoco Business Solutions, Hamburg - 2015 bis 2017

Medienberater / Pressesprecher

- Community Roots Trust, London - 1984 und 1985
- South West Africa People's Organisation, London und Windhoek - 1989 bis 1992
- National Assembly of Namibia, Windhoek - 1996 und 1997
- Afro-Asian Book Council, 2005 bis 2007 - Delhi und Johannesburg
- Independent Schools Association of Southern Africa, Johannesburg - 2006

Highlights

eigenständige Entwicklung innovativer Dialogmarketing-Prozeduren und 'junger Ansätze' zu Public Relations - seit 2013

Motto

'One can not judge the excellence of a river from the point of view of a canal.'

. . . kombiniert mit großem diplomatischen Geschick - bei geduldiger, aber doch zielführender und zügiger Gesprächsführung - zu praktizieren. Dies war eine Aufgabe, in der ich aufgegangen bin und meinem Arbeitgeber kontinuierlich gute Resultate geliefert habe - und in der ich mindestens einmal auch als bester Mitarbeiter in meinem Team mit einem Bonus honoriert wurde.

Zuvor hatte ich als Call-Center-Agent und Kundenbetreuer bereits im National Exhibition Centre in Birmingham und bei British Telecom in Southampton, beide in Großbritannien, reichliche Erfahrung erworben. In jüngerer Zeit habe ich mich in dieser Rolle schließlich auch, jeweils in Würzburg, für einen Ableger des Vogel Verlages - DataM Services - und für ein regionales Kulturförderungsprojekt einer Verwaltungsgemeinschaft eingesetzt, sowie dann auch, in einer bundesweiten Aktion, für einen namhaften Finanz-Dienstleister in Leipzig. Parallel zu diesen Beschäftigungen war ich zeitweise in eigener Regie, teilweise im Rahmen weiterführender Studien und beruflicher Fortbildungen, in einem Pilot-Projekt in Edutainment und Lifestyles aktiv, worin telefonische Kundenbetreuung, Online-Medien und Social Networking eine zentrale Rolle einnehmen. In diesem Zusammenhang war ich zudem auch für einen südafrikanischen Wohlfahrtsverband als ehrenamtlicher Berater zu Fragen der Internationalisierung eines für regionale Durchführung konzipierten Programms für Integration und Kulturaustausch tätig. In dieser Funktion hatte ich eine Call-Center-Aktion durchzuführen, für die ich innovative Gesprächsverläufe entwickelt habe, in denen die Nachbearbeitung von Telefon-Kontakten und die Terminierung von Folge-Gesprächen teilweise an die Kunden delegiert war. Diese Telefon-Marketing-Variante ist nicht nur hoch-rationell, sondern kommt auch sehr gut bei den Kunden an.

Mit charakteristischen, weitergehenden Arbeitsabläufen im Rahmen der besonderen Marketing-Methodologien und Unternehmensstrategien, die typischerweise mit intensiven, telefon-unterstützten Vertriebsaufgaben einhergehen, bin ich selbstverständlich ebenfalls vertraut. Vereint mit meinen sehr guten Kenntnissen verschiedener Branchen und Berufsfelder kann ich diese Erfahrung effektiv und ziel-orientiert auch in die Konzeptualisierung und Planung von absatz-orientierten Aktionen einbringen. Einschlägige Kenntnisse der Möbel-Branche habe ich in jüngster Zeit, über mehrere Jahre hinweg, überdies als freiberuflicher Übersetzer einer Werbeagentur erworben, für die ich an der Erstellung der Kataloge Ihres Mitbewerbers büroforum planen und einrichten GmbH beteiligt war.

Ferner bin ich in verschiedenen Sonderfunktionen des Telefon-Vertriebs - zum Beispiel Webinars, Bildschirm-Freigabe und Beschwerde-Management - routiniert. Und auch für solche sehr relevanten, begleitenden Funktionen wie statistische Analyse, Datenbank-Verwaltung und Großvolumen-Bearbeitung von Dokumenten bringe ich gut fundierte und in langer Praxis bewährte Kenntnisse mit.

Ich würde mich freuen, meine Unterstützung bald für Sie und Ihre Kunden erfolgsbringend beitragen zu dürfen. Inzwischen bedanke ich mich bestens für Ihre Aufmerksamkeit.

Mit freundlichen Grüßen


INGO PORADA



鳳
雷
多

韻
悟

*Postfach 11 02 45
DE-97029 Würzburg*

 +49|931|45462765

porada.i@gmx.de

LEBENS LAUF

I. PERSÖNLICHE DATEN: * 21. September 1957 in Otjiwarongo, Namibia • ∞, eine Tochter

II. BESCHÄFTIGUNGEN IM ANGESTELLTENVERHÄLTNIS:

11/2015 – 05/2017	mehrsprachiger Kundenbetreuer / Fernwartungsspezialist im First Level Technical Support für Deutschland, Österreich und Schweiz Premium-Projekt ‚APPLE‘ des Geschäftsprozessmanagement-Dienstleisters Conduent	Würzburg, Deutschland
08/2008 – 08/2009	Bearbeiter und Entwickler interaktiver Unterrichtsmaterialien Modlin Education	Johannesburg, Südafrika
01/2006 – 03/2009	Lehrbeauftragter für Englisch University of South Africa	Pretoria, Südafrika
04/2005 – 12/2005	Fachberater für Auslandsrechte, elektronische Revision, Jugendbücher Sterling Publishers	Neu Delhi, Indien
04/2001 – 03/2005	Spezialist für elektronische Gerichtsdokumente, Imagebroschüren, Seminartexte, Verträge Morrison & Foerster (Anwaltskanzlei)	Tokyo, Japan
10/1998 – 01/2000	Lehrbeauftragter für Altphilologie Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys	Potchefstroom, Südafrika
09/1996 – 09/1998	Lehrbeauftragter für englische Literatur und Film University of Warwick	Coventry, England
08/1989 – 07/1992	Pressesprecher und Hochschulexperte SWAPO (South West Africa People's Organisation) of Namibia	Windhoek, Namibia
02/1984 – 09/1986	Redaktionsassistent für die Personalenzyklopädie <u>Who's Who</u> Adam and Charles Black Publishers	London, England

III. FREIBERUFLICHE TÄTIGKEITEN:

05/2014 –	Projekt-Arbeit als Kundendialog- und PR-Strategie für kulturelle Einrichtungen und Wohlfahrtsverbände	Würzburg, Deutschland
10/2009 –	Übersetzer, Softwareberater, Coach und Amanuensis in der Erwachsenenbildung und im Medienbereich	Würzburg, Deutschland
07/2006 – 08/2009	Risikoprüfer und Fachassistent für fernmelderechtliche Angelegenheiten für verschiedene Anwaltskanzleien	Johannesburg, Südafrika
01/2006 – 12/2006	Datenbankspezialist und Regionalvertreter für mehrere Dachverbände im Erziehungs- und Verlagswesen	Indien; Südafrika
05/2000 – 11/2000	Mediengestalter und Assistent für Forschung und Öffentlichkeitsarbeit für verschiedene parlamentarische Organisationen	Windhoek, Namibia
08/1999 – 10/2007	Berater für populärwissenschaftliche Titel und Unterrichtsmaterialien für Hochschulinstitute, Lehrmittelentwickler und Verlage	Indien; Japan; Namibia; Südafrika
04/1998 –	Gastredner und Gelegenheitsjournalist für zahlreiche Bildungseinrichtungen und Presseunternehmen	Ägypten; England; Indien; Japan; Namibia; Niederlande; Südafrika

IV: STUDIUM:

10/2014 –	Digital Humanities und Europäische Ethnologie Universität Würzburg	<i>Deutschland</i>
04/2002 – 03/2004	Japanisch University of the Air	<i>Japan</i>
10/1992 – 12/1995	Politologie und Kulturosoziologie University of Southampton: <i>Master of Science in the Social Sciences, in Politics and Culture, with Distinction</i>	<i>England</i>
02/1984 – 12/1986 02/1991 – 12/1992 02/1995 – 12/1995	Systemtheorien in den Geistes- und Sozialwissenschaften The Open University: <i>Bachelor of Arts (Honours), Upper Second Class (nicht spezifiziert) und Bachelor of Arts (nicht spezifiziert)</i>	<i>England</i>
10/1986 – 06/1989	Politologie und Internationale Beziehungen University of Warwick: <i>Bachelor of Arts with Honours, Class Two, Division One, in Politics with International Studies</i>	<i>England</i>

V. WEITERE ERFAHRUNGEN, KENNTNISSE, INTERESSEN UND BESONDERE ANERKENNUNGEN

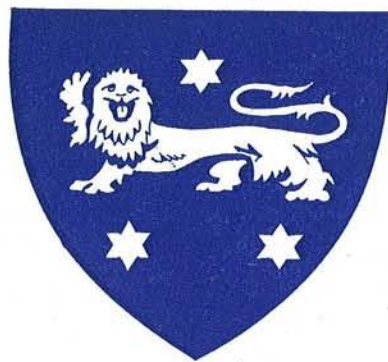
- **Sprachen:** Deutsch, Englisch (*Muttersprachen*)
Afrikaans (*sehr gut in Wort und Schrift*)
Niederländisch, Japanisch (*Grundkenntnisse*)
- **IT-Kenntnisse:** MS Office (*sehr gute Anwenderkenntnisse*)
branchen-spezifische Anwendungen: Call Center, Anwaltskanzleien, Verlage,
Lehrmittelentwickler
- **Schulungen:** Teilnahme an firmeninternen Seminaren und Praktika zu den Themen Erziehungssysteme,
Vertrags- und Lizenzrecht sowie Mediengestaltung und -vertrieb in Deutschland, England,
Indien, Namibia und Südafrika
- **Mitgliedschaften:** Institute of Supervisory Management (*England*)
Institute of Executives and Managers in the Service Industries (*England*)
African Network for Book Development (*Nigeria*)
Afro-Asian Book Council (*Indien*)
- **Weitere Studien
und Forschung:** Colon-Klassifikation, Kulturdiplomatie, Japanisch, Mathematik, Theatersemiotik
- **Führerschein:** Klassen Eins und Drei
- **Persönliche
Interessen:** Kochen (*Indische Küche*), Klassische Musik, Brieffreundschaften

Würzburg, Juni 2017

I. Porada

WEST SUSSEX COUNTY COUNCIL

CRAWLEY
COLLEGE OF
TECHNOLOGY



DEPARTMENT OF BUSINESS EDUCATION

Management Unit

This is to certify that

.....INGO PORADA.....

has satisfied the examiners and been

awarded

.....CERTIFICATE IN MANAGEMENT STUDIES.....

dated this28th..... *day of*JUNE..... 1979.....

Signed

R. Waughton

COURSE TUTOR

H. Denmark

HEAD OF DEPARTMENT



THE INSTITUTE OF SUPERVISORY MANAGEMENT

This is to certify that

I N G O P E T E R O T T O M A R P O R A D A . G R A D I S M

was admitted into membership of the
Institute of Supervisory Management on the first day of

J A N U A R Y 1 9 8 0

Given under the common seal of the
Institute of Supervisory Management



James Johnston

Chairman of Council

J. C. Butler

Chairman of
Membership Committee

L. M. MacRae

Secretary 39579



THE INSTITUTE OF EXECUTIVES AND MANAGERS

*This is to Certify that
By Order of the Council*

*.....Ingo Porada.....
is hereby declared to be*

A FELLOW

*of this Institute
and is duly enrolled on the Register*

*Dated this 28th day of July.....
Nineteen hundred and Eighty-Two.....*

*For and in behalf of
The Council*

*For Gaynd.
Secretary*



THE INSTITUTE OF EXPORT

(INCORPORATED 1935)



This is to Certify that

.....
INGO PORADA

was registered on

.....
28th September, 1983

as a

STUDENT

of the

INSTITUTE OF EXPORT

undergoing an approved Course of Instruction and eligible
for the Examinations of the Institute.

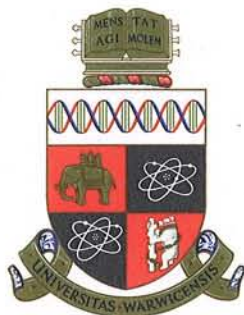
Signed this..... TWENTYEIGHTH..... day

of..... SEPTEMBER..... 19 83

.....
Paul N. Nya..... Secretary

No. S.M. J.5528/3.....

THE UNIVERSITY OF WARWICK



It is hereby certified that

Ingo Porada

was admitted to the degree of

BACHELOR OF ARTS WITH HONOURS

Class Two, Division One,

in Politics with International Studies

of this University at a Congregation held on

14th July 1989

Ch Brundin

Vice-Chancellor

M. h. Shattock

Registrar

The degree of

BACHELOR OF ARTS

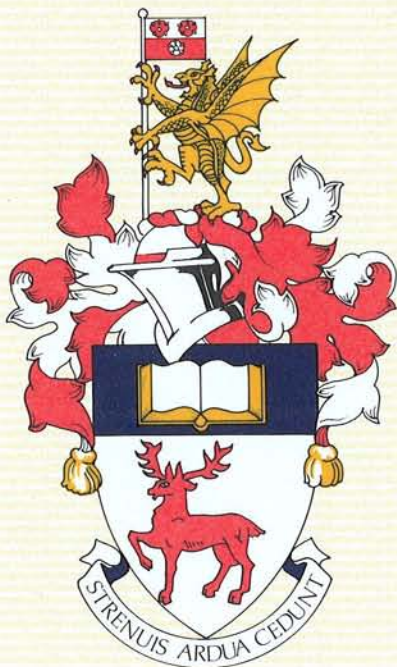
has been awarded to

Ingo Porada



Secretary

12th December 1991



University of Southampton

*This is to certify that
on 11 December 1995*

INGO PORADA

was awarded the degree of

MASTER OF SCIENCE IN THE SOCIAL SCIENCES

*in Politics and Culture
with Distinction*

This certificate is invalid
without embossed hart below

Vice-Chancellor

Secretary and Registrar

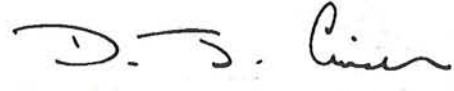


The degree of
BACHELOR OF ARTS (HONOURS)
having been conferred
Ingo Porada
has been granted Upper Second Class Honours

31st December 1995




Vice-Chancellor


Secretary

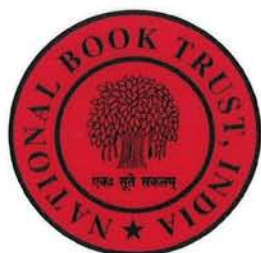
NATIONAL BOOK TRUST, INDIA

An autonomous organisation
under the Ministry of Human Resource Development
Department of Secondary & Higher Education
Government of India

This is to certify that

Sushri/Shri Ingo Porada

has attended the 2-week Training course
in Book Publishing at Goa
from 21 September to 4 October 2005
Organised in collaboration
with the
Institute Menezes Braganza and
Goa Konkani Akademi



Nazhat Hasan
Director, NBT



INSTITUTE OF BOOK PUBLISHING
NEW DELHI-110020

This is to certify that Mr/Ms/Mr. Ingo Porada.....

has successfully completed the

18th Condensed Course for Publishing Professionals

held from November 14-23, 2005


Prof. N.N. Sarkar
Course Director


S.K. Chai
Vice-Chairman